

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**“LIDERAZGO DIRECTIVO Y CALIDAD DE SERVICIO EN
INSTITUCIONES EDUCATIVAS ESTATALES DEL NIVEL
SECUNDARIO DE LA RED 13 – UGEL 01 – VILLA ELSALVADOR
2012”**

**PARA OBTENER EL GRADO DE:
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

AUTORES

Bach. María Luzmila AVILA URBANO

Bach. Carmen Yolanda CORTEZ ALATA

ASESOR

Mg. Eliana Soledad CASTAÑEDA NUÑEZ,

LIMA – PERÚ

2014

Dedicatoria

A mis queridos padres, por sus sabias enseñanzas.
A mis hijos Daniel y Rubén, mi gran razón de ser.
A mi esposo Bernardo, por su apoyo incondicional.

María Luzmila Ávila Urbano

A la memoria de mis padres, que desde el cielo me guían, a mis adorados hijos: Kiara, Karoline y Kevin, por ser mi fuente de inspiración para seguir logrando mis metas y a mi esposo por su comprensión y apoyo.

Carmen Yolanda Cortez Alata

Agradecimiento

Deseamos expresar el más profundo agradecimiento a la Mg. Eliana Castañeda Núñez, por su paciencia, y asesoría constante a lo largo de esta investigación; por compartir, toda su experiencia y conocimiento en lo que a metodología de la investigación se refiere. De igual manera a los docentes de Post Grado, por el valioso apoyo profesional brindado al validar los instrumentos de investigación que hicieron posible la realización de la presente investigación. A las instituciones Educativas de la Red N° 13 por su apoyo incondicional que hicieron posible el recojo de la información. Finalmente, no puedo concluir sin agradecer a la universidad César Vallejo por todo lo brindado y compartido durante estos dos años.

Presentación

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Facultad de Educación, sección de Postgrado de la Universidad “César Vallejo”, para optar el grado de Maestría en Educación con mención en Administración de la Educación, presentamos el trabajo de investigación correlacional denominado: “ LIDERAZGO DIRECTIVO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LAS I.E. ESTATALES DE NIVEL SECUNDARIO DE LA RED 13 – UGEL – 01- VILLA EL SALVADOR – 2012”, con la finalidad de determinar el grado de relación que existe entre Liderazgo Directivo y calidad de servicio según la percepción de docentes.

La investigación consta de cuatro capítulos cuyo detalle se presenta en la introducción que servirá para ofrecer información más detallada del mismo. El problema de investigación trata de encontrar el grado de relación entre las variables liderazgo directivo y la calidad de servicio. El marco teórico nos da el sustento científico de los conceptos y dimensiones de las variables respectivas. En el marco metodológico se toca los aspectos técnicos de esta investigación. En los resultados con la ayuda de la estadística se calcula el grado de relación que existe entre las variables: liderazgo directivo y calidad de servicio. Finalmente se muestran las Conclusiones, Sugerencias, la referencia bibliográfica y los anexos.

Esperamos señores miembros del Jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por vuestra universidad y merezca su aprobación.

Atentamente

Los autores.

Índice

| | Páginas |
|--------------------------------------|---------|
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Presentación | iv |
| Índice | v |
| Índice de tablas | viii |
| Índice de figuras | ix |
| Resumen | x |
| Abstract | xi |
| Introducción | xii |
| | |
| CAPÍTULO I | |
| PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | |
| 1.1. Planteamiento del problema | 15 |
| 1.2. Formulación del problema | 16 |
| 1.3. Justificación | 16 |
| 1.4. Limitaciones | 18 |
| 1.5. Antecedentes | 18 |
| 1.6. Objetivos | 22 |
| 1.6.1. General | 22 |
| 1.6.2. Específicos | 22 |
| | |
| CAPÍTULO II | |
| MARCO TEÓRICO | |
| 2.1. Liderazgo directivo | 24 |
| 2.1.1. Líder | 24 |
| 2.1.2. Liderazgo | 24 |
| 2.1.3. Características del liderazgo | 26 |
| 2.1.4. Importancia del liderazgo | 26 |
| 2.1.5. Teorías del liderazgo | 27 |
| 2.1.6. Liderazgo directivo | 28 |

| | |
|---|----|
| 2.1.7. Elementos de liderazgo directivo | 29 |
| 2.1.8. Carisma | 30 |
| 2.1.9. Comunicación | 30 |
| 2.2.10. Capacidad administrativa | 31 |
| 2.2. Calidad de servicio educativo | 32 |
| 2.2.1. Calidad | 32 |
| 2.2.2. Servicio | 33 |
| 2.2.3. Calidad de servicio | 35 |
| 2.2.4. Desarrollo organizacional | 37 |
| 2.2.5. Satisfacción Educativa | 39 |
| 2.2.6. Imagen Institucional | 40 |

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

| | |
|--|----|
| 3.1 Hipótesis | 43 |
| 3.1.1. Hipótesis general | 43 |
| 3.1.2. Hipótesis específicas | 43 |
| 3.2 Variables | 43 |
| 3.2.1 Definición conceptual | 43 |
| 3.2.2 Definición operacional | 44 |
| 3.3 Metodología | 46 |
| 3.3.1 Tipo de estudio | 46 |
| 3.3.2 Diseño | 46 |
| 3.4 Población y muestra | 47 |
| 3.5 Método de investigación | 48 |
| 3.6 Técnica e instrumentos de recolección de datos | 49 |
| 3.6.1 Técnica | 49 |
| 3.6.2 Instrumento | 51 |
| 3.6.3 Validación de los instrumentos | 51 |
| 3.7 Métodos de Análisis de datos | 54 |

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

| | |
|--|----|
| 4.1. Nivel descriptivo | 57 |
| 4.1.1. Niveles del liderazgo directivo | 57 |
| 4.1.2. Niveles de la calidad de servicio | 61 |
| 4.2. Nivel inferencial | 65 |
| 4.2.1. Comprobación de la hipótesis general | 65 |
| 4.2.2. Comprobación de las hipótesis específicas | 66 |
| 4.3. Discusión de resultados | 70 |

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

| | |
|---------------------|-----------|
| CONCLUSIONES | 73 |
|---------------------|-----------|

| | |
|--------------------|-----------|
| SUGERENCIAS | 74 |
|--------------------|-----------|

| | |
|-----------------------------------|-----------|
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 76 |
|-----------------------------------|-----------|

| | |
|---------------|-----------|
| ANEXOS | 80 |
|---------------|-----------|

| | |
|---|-----|
| Anexo 1 Matriz de consistencia | 81 |
| Anexo 2 Operacionalización de liderazgo directivo | 83 |
| Anexo 3 Operacionalización Calidad de servicio | 85 |
| Anexo 4 Validación por juicio de experto | 87 |
| Anexo 5 Base de datos de prueba piloto L.D | 97 |
| Anexo 6 Base de datos de prueba piloto C.S. | 98 |
| Anexo 7 Encuesta | 99 |
| Anexo 8 Base de datos | 102 |

Índice de tablas

| | | |
|----------|---|----|
| Tabla 1 | Operacionalización de la variable: Liderazgo Directivo | 44 |
| Tabla 2 | Operacionalización de la variable Calidad de servicio | 45 |
| Tabla 3 | Distribución de la población | 48 |
| Tabla 4 | Especificaciones de encuesta Liderazgo Directivo | 50 |
| Tabla 5 | Especificaciones de encuesta Calidad de Servicio | 50 |
| Tabla 6 | Resultado de la validación de contenido según juicio de experto | 51 |
| Tabla 7 | Criterios de confiabilidad | 52 |
| Tabla 8 | Confiabilidad de Alfa de Cronbach Liderazgo Directivo | 53 |
| Tabla 9 | Confiabilidad de Alfa de Cronbach, Calidad de Servicio | 53 |
| Tabla 10 | Validez de constructo, Liderazgo Directivo | 54 |
| Tabla 11 | Validez de constructo, Calidad de Servicio | 54 |
| Tabla 12 | Descripción de variable: Liderazgo Directivo | 57 |
| Tabla 13 | Descripción de dimensión: Carisma | 58 |
| Tabla 14 | Descripción de dimensión: Comunicación | 59 |
| Tabla 15 | Descripción de dimensión: Capacidad Administrativa | 60 |
| Tabla 16 | Descripción de variable: Calidad de Servicio | 61 |
| Tabla 17 | Descripción de variable: Desarrollo Organizacional | 62 |
| Tabla 18 | Descripción de dimensión: Satisfacción Educativa | 63 |
| Tabla 19 | Descripción dimensión: Imagen Institucional | 64 |
| Tabla 20 | Correlación de Liderazgo Directivo y Calidad de Servicio | 66 |
| Tabla 21 | Correlación: Liderazgo Directivo y Desarrollo organizacional | 67 |
| Tabla 22 | Correlación: Liderazgo Directivo y Satisfacción Educativa | 68 |
| Tabla 23 | Correlación: Liderazgo Directivo e Imagen Institucional | 69 |

Índice de figuras

| | | |
|----------|---|----|
| Figura 1 | Descripción de la variable Liderazgo Directivo | 57 |
| Figura 2 | Descripción de la dimensión Carisma | 58 |
| Figura 3 | Descripción de la dimensión Comunicación | 59 |
| Figura 4 | Descripción de la dimensión Capacidad administrativa | 60 |
| Figura 5 | Descripción de la variable Calidad de Servicio | 61 |
| Figura 6 | Descripción de la dimensión Desarrollo organizacional | 62 |
| Figura 7 | Descripción de la dimensión Satisfacción Educativa | 63 |
| Figura 8 | Descripción de la dimensión Imagen Institucional | 64 |

Resumen

La presente investigación titulada. "Liderazgo directivo y Calidad de Servicios en instituciones educativas estatales de nivel secundario de la Red N° 13 del distrito de Villa El Salvador – 2012". Ha sido realizada con el objetivo de determinar el grado de relación que existe entre el liderazgo directivo y la calidad de servicio según la percepción de los docentes; y surgió como respuesta a la problemática de las instituciones educativas mencionadas.

El estudio fue realizado en el enfoque cuantitativo, con diseño de investigación descriptiva correlacional, con una muestra a 127 docentes, a quienes se les aplicó una encuestas de 40 preguntas, con alternativas, para recolectar datos sobre la variable independiente liderazgo directivo y la variable dependiente calidad de servicio, se utilizó el cuestionario como instrumento, para recopilar la información, cuyos resultados se evidenciaron en la tablas y gráficos, como lo recomienda la estadística descriptiva. Asimismo se logró conocer nivel de relación de liderazgo directivo y calidad de servicio en las instituciones educativas mencionadas sustentadas por la estadística inferencial, Rho de Spearman.

Se llegó a la conclusión que la variable liderazgo directivo está relacionado directamente con la variables calidad de servicio en las instituciones educativos del nivel secundario de la Red 13 – Ugel 01 – Villa El Salvador, según la correlación de Spearman, $Rho = 0,674$ y un $p\text{-valor} = 0.001$ representando ésta una moderada correlación de las variables, aceptándose la hipótesis planteada en el estudio de investigación.

Palabras claves: Liderazgo directivo y calidad de servicio educativo.

Abstract

The current research named “managerial leadership and the quality of services in public high schools from the network 13 from the district of Villa El Salvador has been carried to determine the degree of relationship between the managerial leadership and the quality of services according to the teachers’ perception; it arises as response to the problematic of the educational described institution.

This study was made using the quantitative approach with a design of correlational descriptive research and with a sample of 127 teachers to whom one surveys of 40 questions, were made. They (the surveys) had alternatives to collect data about the *managerial leadership* independent variable and the *quality of service* dependent variable. This questionnaire was used as an instrument to gather information, whose results were shown in charts and graphics as it is recommended by descriptive statistics. Also Knowing the degree of relationship between the managerial leadership and the quality of services in public schools mentioned above was achieved, supported by the inferential statistics using the Spearman Rho test.

We reached to the conclusion that *managerial leadership* dependent variable is directly related to the *quality of service* variable in public high schools from the network 13 Ugel 01-Villa el Salvador according to the Spearman correlation of 0,674, showing a moderate correlation between the variables, the hypothesis raised in the research WORK was accepted.

Key words: Manager leader ship and quality of educational service.

Introducción

La competitividad no es reservada a las empresas del sector privado, también las organizaciones del sector público, busca mayores niveles de calidad en su gestión, y las instituciones educativas no son ajenas a esta realidad.

La importancia del liderazgo y la calidad de servicio hoy en día constituyen un tema de mucho de interés en las instituciones educativas, en tanto se ha convertido en tema importante y necesario para el desarrollo de permanente de la calidad educativa.

En las instituciones educativas, los requerimientos y demandas en términos de calidad y mejor preparación de los estudiantes están aumentando constantemente y en ese sentido, el estudio y la creación de instrumentos que apoyen la toma de decisiones adquieren una relevancia especial en el ámbito estratégico de la institución.

El objetivo de la investigación es analizar la calidad de servicio educativo en términos de satisfacción de las necesidades e intereses de aprendizajes de los docentes, y tener presente el sentir de las personas que trabajan en una organización educativa, las ideas que se forman sobre los mismos, quiénes son, qué merecen, qué son capaces de realizar y hacia donde creen que deben marchar como institución.

El valor del líder se basa esencialmente en su capacidad de crear equipo, de motivar, de enseñar e involucrar a las personas que trabajan con él en un proyecto común, por lo que debe poner especial cuidado en asegurar la unidad de su equipo, promoviendo la confianza y el éxito del mismo.

Lo expuesto nos permite remarcar la importancia de nuestra investigación, el cual ha sido estructurado de la siguiente manera:

CAPÍTULO I: Problema de investigación

En el planteamos, formulamos y justificamos el problema, así como las limitaciones, los antecedentes, como también el objetivo general y los objetivos específicos de la investigación.

CAPÍTULO II: Marco Teórico

Se aborda todo lo relacionado a la teoría que dan sustento a la investigación, a su vez está compuesto por el marco conceptual, de las variables en estudio “Liderazgo directivo y Calidad de servicio”, así como también de sus dimensiones.

CAPÍTULO III: Marco metodológico.

Se plantea la hipótesis general como las específicas, el tipo de estudio, el diseño, población y muestra, el método, técnica y los procedimientos para la contrastación de la hipótesis

CAPÍTULO IV: Resultados

En este presentamos los resultados obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos “cuestionario” así como el tratamiento estadístico empleado, el cual está expresado en el nivel descriptivo e inferencial y la discusión de los resultados.

Asimismo, en las conclusiones se indica los niveles en que se expresan las dimensiones de las variables: liderazgo directivo y calidad de servicio, según la percepción de los docentes y en las recomendaciones se plantea las sugerencias producto del estudio realizado. Finalmente se presenta las referencias bibliográficas, en los anexos se presenta los instrumentos utilizados en la presenta investigación.